© Camdelat

◂ D'après Offices de tourisme de France (ex-Fnotsi), plus d'une centaine de structures ont déjà franchi le pas, dont, évidemment, la plupart des « gros » OT (grandes villes, stations balnéaires, etc.).

Office du tourisme : nouveau classement, mode d'emploi

La nouvelle classification ne sera obligatoire le 1er janvier 2014 que pour les offices situés dans des communes labellisées « Station classée ». Les autres ont-il aussi intérêt à l'adopter ?

Qui est concerné ?

Comme par le passé, la nouvelle classification repose sur le volontariat, les anciens classements restant valables jusqu'à leur échéance (5 ans). Seule exception : à partir du 1er janvier 2014, les communes porteuses du label « Station classée » devront disposer d'un office de catégorie I, le niveau le plus exigeant (voir encadré). Le nouveau classement est également nécessaire pour les OT qui visent la marque « Qualité tourisme ».

D'après Offices de tourisme de France (ex-Fnotsi), plus d'une centaine de structures ont déjà franchi le pas, dont, évidemment, la plupart des « gros » OT (grandes villes, stations balnéaires, etc.). « Mais cette réforme ne leur est pas réservée, assure Romain le Pemp, chargé de mission qualité et classement à la fédération. Même des petits offices peuvent arriver à intégrer la catégorie III (la moins « stricte », Ndlr), bien que les critères soient beaucoup plus exigeants que l'ancienne catégorie 1★. »

Comment s'y prendre ?

Les classements sont attribués par les préfectures, après examen de dossiers extrêmement fouillés. « La charge de travail est très lourde et parfois décourageante », reconnaît Marie Le Scouv, gérante du cabinet de conseil Au fil du tourisme. Pour soutenir les OT, plusieurs départements organisent donc des formations communes. Voire davantage. Dans l'Oise, Au fil du tourisme a ainsi été missionné pour accompagner les 14 OT candidats. « On les prépare notamment à défendre leur dossier devant les élus de leur commune, car ce sont ces derniers qui déposeront la demande en préfecture et supporteront tout ou partie des coûts », reprend Marie Le Scouv.

Pour faire d'une pierre deux coups, certains OT inscrivent plutôt le classement dans une démarche, plus large (et plus longue), de labellisation « Qualité tourisme ». « Cette marque va plus loin que la simple classification, donc quand on décroche l'une, on décroche logiquement l'autre », explique Anne-Sophie Djennat, responsable de l'OT de Montrevel-en-Bresse (Ain), tout juste classé en catégorie III.

À quel prix ?

La candidature est gratuite, mais l'adoption du nouveau classement entraîne presque toujours des frais. « Entre 2000 et 3000€ pour le réaménagement de nos locaux, environ 600€ pour l'audit, autour de 500€ pour la formation, et 6000€ pour notre site Internet bilingue », détaille par exemple Anne-Sophie Djennat. La contrainte du nombre de jours d'ouverture peut aussi coûter cher en frais de personnels, « surtout dans un OT de catégorie III », ajoute Romain Le Pemp.

Mais l'office est rarement seul à assurer le financement : les collectivités locales (communes, départements…) mettent aussi la main à la poche, surtout si le tourisme fait partie de leurs priorités. « Dans notre cas, c'est parce que notre collectivité de tutelle a engagé un plan de développement touristique que nous avons sauté le pas, pour être intégrés à cette stratégie », confie Anne-Sophie Djennat. À l'inverse, certains OT reconnaissent que, faute d'intérêt de leurs élus locaux pour le tourisme, ils n'adopteront pas le nouveau classement.

Christophe Plotard

OBJECTIF PROFESSIONNALISATION

• Instaurée par la loi Novelli de 2009 et entrée en vigueur fin juin 2011, la nouvelle classification est destinée à rehausser le niveau de service fourni par les OT. Elle impose donc une batterie d'obligations, notamment en matière d'information au public, de multilinguisme, de présence sur Internet ou de périodes d'ouverture. Elle remplace les anciennes étoiles (de 1 à 4) par trois catégories, la première étant dévolue aux structures les plus avancées, engagées dans une logique entrepreneuriale, la seconde aux offices de taille moyenne et la troisième aux plus petits.